

Formazione A Distanza: un'esperienza di 10 anni

Gianpiero Limongiello, Sara Bozzini, Immacolata Scancarello

Servizi per l'Università – Formazione A Distanza

Abstract

Il gruppo FAD del CILEA si occupa di formazione a distanza con un'attività lunga oltre dieci anni, spesi ad occuparsi di e-learning, dei contenuti, dei problemi, delle metodologie e di quali possano essere le migliori soluzioni possibili da implementare.

FAD group of CILEA is running a more than ten years lasting race, on dirty e-learning routes, didactic rocky contents, wrapping and twisting issues and methodologies, looking for the best, straight paths to get to the target. The numbers sound good.

Keywords: E-learning, didattiche, metodologie, online, tecnologie.

E-learning e strumenti di collaborazione a distanza

Il gruppo del CILEA che si occupa di formazione a distanza (FAD) [1] ha raggiunto i dieci anni di attività, spesi a occuparsi di contenuti didattici, di metodologie e di quali fossero le migliori soluzioni possibili da implementare per soddisfare al meglio le richieste dei propri interlocutori.

Il CILEA viene incontro alle esigenze dei suoi clienti naturali, le università e la ricerca pubblica, con un insieme ampio di risposte e soluzioni, ma la stessa esperienza è al servizio anche di altri attori nel mondo della formazione: scuole secondarie, alta formazione, Sanità, Pubblica Amministrazione, PMI.

L'attività svolta da CILEA in ambito FAD riguarda l'analisi sia degli aspetti tecnologici della soluzione software da utilizzare, della metodologia e della qualità didattica richiesta, con offerte personalizzate e tagliate davvero sulle esigenze del committente.

Tra i progetti di lungo respiro ricordiamo che dal 2006 il CILEA è capofila di un progetto ministeriale FIRB, denominato STEEL [2], che coinvolge partner accademici e della ricerca pubblica italiana.

I servizi E-learning del CILEA

Nell'ambito dell'e-learning, il gruppo FAD del CILEA si occupa di corsi e didattica online; preparazione o conversione di materiali didattici esistenti, in affiancamento ai docenti; personalizzazione di ambienti online per l'apprendimento; installazione e configurazione

di nuove piattaforme di e-learning sui server CILEA o del cliente; attivazione di strumenti per l'apprendimento collaborativo, per il social network e per la creazione di portfolio; ospitalità di server o prodotti software utilizzati per realizzare soluzioni di e-learning; ospitalità di corsi già pronti, in ambienti Open Source e, in particolare, sulla piattaforma Moodle [3], LMS (Learning Management System) di punta nel settore della formazione a distanza.



Fig. 1 - Homepage sito Moodle

Servizi alla didattica

Il gruppo FAD del CILEA si occupa di progettazione, sviluppo e messa in opera di un ambiente didattico online dedicato a ogni singolo committente tramite piattaforme LMS, integrate da ambienti di diffusione di contenuti multimediali, con personalizzazione della struttura, degli strumenti tecnologici e del relativo layout grafico.

In stretta collaborazione con i progettisti didattici dei committenti, importante attività del CILEA consiste nell'elaborazione del materiale didattico, con attenzione alle metodologie e tecnologie didattiche migliori e più adeguate per una facile ed efficace fruizione a distanza. Tra le attività di rilievo in questa direzione, va ricordato l'apporto dato alla realizzazione di format, metodiche e soluzioni tecnologiche che consentano opportune modalità di accertamento dell'apprendimento, con applicazione di metodi di valutazione qualitativa e quantitativa.

Il gruppo si occupa anche della progettazione didattica e realizzazione tecnologica di sistemi di comunicazione all'interno di comunità di apprendimento. A strumenti di comunicazione asincrona, sono affiancati strumenti di videoconferenza all'interno delle piattaforme didattiche. Questi sistemi di *aula virtuale sincrona* consentono ai discenti di relazionarsi in maniera diretta e personale con i propri pari, i tutor e gli esperti della materia al fine di favorire la creazione di una vera e propria rete di conoscenza.

I corsi per uno stesso committente sono proposti, di solito, con un comune layout e struttura con l'idea di fornire allo studente un ambiente omogeneo e già noto nella sua struttura base "family feeling": informazioni, materiali, dove comunicare con il docente e coi colleghi, aree sempre presenti e sempre collocate con le stesse disposizioni spaziali nell'ambiente del corso. Così l'ambiente diviene noto ma "trasparente" e lo studente è facilitato nell'orientarsi anche su corsi nuovi, potendo più facilmente concentrarsi sul proprio percorso formativo. Ovviamente, i progettisti didattici sono sempre liberi di personalizzare l'ambiente secondo le proprie scelte, ma in ogni caso la struttura predefinita risulta già un "contenitore" pronto e usabile anche nella sua forma base.

CILEA, in particolare, è in grado di occuparsi dunque di tutti gli aspetti, anche di gestione, che riguardano la didattica di un'università: account e relativi ruoli all'interno delle piattaforme didattiche, per tutte le tipologie di fruitore (studenti, docenti, personale tecnico e amministrativo); insegnamenti nei termini di configurazione, integrazioni e modifiche strutturali; rielaborazione e caricamento in piattaforma del materiale didattico; configurazione di ambienti di apprendimento e rielaborazione dei contenuti per fruizioni multilingua;

predisposizione di strumenti per il rilevamento della qualità didattica percepita dagli studenti, anche conformi a sistemi certificati di qualità (ISO 9000); attivazione e gestione operativa di soluzioni online per le iscrizioni agli appelli d'esame; supporto di primo livello ai discenti per tutte le questioni di carattere tecnico o tecnologico legate alla piattaforma di e-learning e all'ambiente di didattica a distanza nel suo complesso, realizzato tramite sistemi professionali di troubleticketing; documentazione sull'uso delle tecnologie a disposizione; supporto metodologico al personale coinvolto nelle attività didattiche (docenti e tutor) e sull'utilizzo degli strumenti offerti dalle piattaforme didattiche.

Il gruppo FAD fornisce anche servizi di streaming dei filmati di video-lezioni, ridondati su più server dedicati, utilizzando un sistema che garantisce distribuzione del carico e continuità di servizio anche in caso di guasto.

Il gruppo FAD propone anche soluzioni per community online dedicate a studenti e *alumni*, con ambienti personali e personalizzabili per singolo utente, tramite sistemi dedicati di social network e e-portfolio, integrati con il sistema di didattica e-learning esistente. Vengono anche gestiti sistemi di avviso multicanale agli studenti: alert a video, forum dedicati, newsletter, posta elettronica, messaggi SMS.



Fig. 2 - Esempio di video-lezione

CILEA è in grado completare l'insieme di servizi alla didattica anche tramite la realizzazione di sistemi di SSO (Single-Sign-On) per l'autenticazione centralizzata e federata (es. Shibboleth [4]) degli studenti per l'accesso a diversi servizi (es. piattaforme didattiche, servizi amministrativi) tramite un'unica credenziale personale. I diversi sistemi di didattica possono così integrarsi, ad esempio, con gli ambienti di segreteria studenti, consentendo il trasferimento di dati amministrativi tra sistemi e piattaforme diverse in maniera trasparente per l'utenza finale.



Fig. 3 - Pagina personale di ambiente di social network e e-portfolio

A fianco delle proposte per gli studenti sono disponibili ovviamente servizi dedicati a docenti e personale tecnico amministrativo, (es. ambienti di catalogazione e conservazione dei materiali didattici integrabili con gli ambienti di formazione a distanza).

Infine, il Consorzio ha maturato un'esperienza su progettazione e realizzazione di piani di formazione di docenti sull'uso di tecnologie didattiche e di personale tecnico sull'uso degli strumenti gestionali.

A tal proposito citiamo il corso "E4E, E-learning for E-learning" [5] organizzato dal gruppo FAD del CILEA. Il corso vuole rispondere alla richiesta sempre più diffusa di formazione all'uso delle tecnologie per l'e-learning, con un percorso che affronta le scelte principali che il progettista didattico si trova a dover compiere per realizzare un corso online efficace.

Il corso è rivolto ai docenti delle scuole interessati all'uso delle tecnologie per la didattica; a docenti universitari, che hanno la necessità di progettare corsi online di supporto alla didattica tradizionale; a docenti, tutor e personale amministrativo di università telematiche; ai formatori professionali in azienda e a chi è coinvolto in esperienze di long life education.

Servizi di Housing

Il servizio di *Housing* riguarda l'ospitalità completa su server ed elaboratori di proprietà del CILEA, dedicati al Committente e ospitati presso la sede del Consorzio, dotata di un'infrastruttura tecnologica con caratteristiche di alta affidabilità.

Tutti i sistemi informativi del CILEA, in particolare quelli relativi a servizi operativi, sono sotto controllo software continuo. Tutti gli elaboratori del CILEA sono protetti dalla

perdita di dati, tramite un servizio robotizzato e automatico di backup centralizzato.

Il CILEA è ottimamente connesso al GARR, la rete italiana della Ricerca a 100 Mbit/sec e in via di ampliamento, che garantisce un accesso alle risorse informatiche con la qualità dei migliori ambiti internazionali di ricerca. Il CILEA possiede inoltre un secondo accesso ad Internet, tramite altro provider, disponibile come canale secondario.

Tutti i servizi all'utenza finale del CILEA prevedono sempre un sistema di segnalazione relativo a guasti o malfunzionamenti degli apparati e dei servizi, con risposta garantita in tempi definiti. I sistemi sono gestiti con tecniche informatiche di troubleticketing, che consentono di tenere traccia, ed analisi continua, della qualità del servizio di supporto erogato.

Bibliografia

- [1] URL: <http://www.cilea.it/e-learning/>
- [2] URL: <http://steel.cilea.it>
- [3] URL: www.moodle.org
- [4] URL: <http://shibboleth.internet2.edu/>
- [5] URL: www.cilea.it/formazione/corsie4e/corsoe4e/